

CARTA DEI SERVIZI
Ufficio Relazioni con il Pubblico
ANNO 2020

URP Comune di Genova
(Palazzo Ducale)
Piazza Matteotti 24 R
16123 GENOVA

Tel 800085324 - 0105574088
Numero unico 0101010
(opzioni 1->7->1)
Mail: urp@comune.genova.it



L'ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Genova con sede presso Palazzo Ducale offre informazioni sui servizi, sulle pratiche e sugli uffici comunali di riferimento, e, soprattutto, fa da tramite tra il Cittadino e l'Amministrazione Comunale accogliendo le proposte e le osservazioni che il Cittadino intende rivolgere.

L'URP mette a disposizione dei cittadini informazioni utili su pratiche, servizi, orari e attività del Comune di Genova. Offre inoltre la possibilità di fare una segnalazione o di presentare un reclamo, anche on-line, utilizzando il "coupon di segnalazione"

<https://smart.comune.genova.it/segnalazione>

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si propone come luogo d'ascolto e di partecipazione, in grado di attivare la relazione con il Cittadino, garantendo uguaglianza e imparzialità e nell'ambito delle proprie competenze:

- riceve e trasmette agli uffici comunali interessati le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti, le richieste di accesso agli atti e, laddove possibile nell'immediato, fornisce direttamente le risposte al Cittadino;
- orienta l'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi del Comune di Genova;

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Ufficio Relazioni con il Pubblico
e-mail: urp@comune.genova.it; tel. 800 085324

- informa e orienta l'utenza relativamente ai regolamenti comunali.

Le stesse funzioni vengono analogamente riprodotte presso gli sportelli dei municipi presenti sul territorio (elenco sportelli nella sezione del sito web dedicata all'urp <https://smart.comune.genova.it/urp>)

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1 gennaio 2020 e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutto il materiale in uso, consultabile all'indirizzo

<https://smart.comune.genova.it/urp>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi possono essere individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Ufficio Relazioni con il Pubblico
e-mail: urp@comune.genova.it; tel. 800 085324

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<https://smart.comune.genova.it/qualita>

<http://www.comune.genova.it> (nella sezione qualità)

SERVIZI EROGATI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Genova offre informazioni su tutti i servizi, le pratiche e gli uffici comunali e informa su iniziative ed altro ma, soprattutto, fa da tramite tra il cittadino e l'Amministrazione Comunale. In quanto URP è tra gli uffici previsti per legge -art. 5 c.3 punto b) del dlgs 33/2013- per l'accoglimento delle istanze di Accesso Civico, secondo quanto previsto.

L'URP mette a disposizione dati ed informazioni utili su pratiche, servizi, orari e attività del Comune.

Orari sportello centro

Orario invernale

lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 09.00 alle 13.30

martedì dalle 09.00 alle 16.00

Orario estivo

da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 13.30

Numero verde 800 085324 da lunedì a venerdì dalle 09.00 alle 13.00

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Ufficio Relazioni con il Pubblico
e-mail: urp@comune.genova.it; tel. 800 085324

Fattore di qualità: Accessibilità alle informazioni anche per via telematica

Indicatore: Tempo di risposta alle e-mail pervenute

Valore garantito: 48 ore

Costi: nessuno

Fattore di qualità: Accessibilità al servizio

Indicatore: Ore di apertura settimanale dello sportello

Valore garantito: minimo 20 ore di apertura settimanale

Costi: nessuno

Fattore di qualità: Partecipazione dei cittadini e garanzia della comunicazione relativa alle istanze presentate

Indicatore: controllo sull'andamento dei reclami ricevuti fino alla presa in carico da parte dell'ufficio destinatario.

Valore garantito: monitoraggio presa in carico, sollecito in caso di inadempienza e feed back al segnalante, previsti in 30 giorni

Costi: nessuno

Responsabile

Dott.ssa Francesca Puddu

tel. 010 5572417

e-mail fpuddu@comune.genova.it

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate. Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2020 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Monitoraggio rispetto all'aggiornamento dei dati presenti nella banca dati degli uffici
- 2) Supporto alle iniziative di digitalizzazione e innovazione dell'ente tramite azioni rivolte ai cittadini non nativi digitali o comunque in situazione di debolezza con l'obiettivo di garantire equità e rispettare il diritto universale di accesso ai servizi
- 3) Gestione dei messaggi di posta elettronica rifiutati dalla casella di posta comunegenova@postemailcertificata.it

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria dello Sportello (tel. 800085324 0105574088 – e-mail urp@comune.genova.it), presso cui è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carte-dei-servizi-vigore>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Direzione ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa sul sito internet, i canali social del Comune di Genova e tramite cartellonistica affissa presso la sede di Palazzo Ducale, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Settore ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Settore nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Dott.ssa Francesca Puddu:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail **fpuddu@comune.genova.it**
- per telefono al n **0105572417**

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

CONCILIAZIONE

GENOVA
MORE THAN THIS

Comune di Genova | Ufficio Relazioni con il Pubblico
e-mail: urp@comune.genova.it; tel. 800 085324

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.